

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI

Klara Cerovski

POSTUPANJE U SLUČAJEVIMA NEPRIHVATLJIVOG
PONAŠANJA PUTNIKA U ZRAKOPLOVU

ZAVRŠNI RAD

ZAGREB, 2016.

Zagreb, 26. travnja 2016.

Zavod: **Zavod za zračni promet**
Predmet: **Tehnologija prihvata i otpreme putnika i prtljage**

ZAVRŠNI ZADATAK br. 3696

Pristupnik: **Klara Cerovski (0195016228)**
Studij: **Promet**
Smjer: **Zračni promet**

Zadatak: **Postupanje u slučajevima neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu**

Opis zadatka:

- definirati kategoriju "putnika koji se nedolično ponašaju", navesti podkategorije
- navesti i opisati relevantnu regulativu za prijevoz putnika koji se nedolično ponašaju (Tokijska konvencija 1963. i Montrealski protokol 2014.)
- istražiti i prikazati pojavnost pojave nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu na globalnoj razini
- analizirati smjernice za postupanje u slučajevima neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovima Croatia Airlinesa i procijeniti njihovu usklađenost s IATA-inim smjernicama za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu

Zadatak uručen pristupniku: 4. ožujka 2016.

Mentor:

Predsjednik povjerenstva za
završni ispit:

doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih znanosti

ZAVRŠNI RAD

POSTUPANJE U SLUČAJEVIMA NEPRIHVATLJIVOG PONAŠANJA PUTNIKA U ZRAKOPLOVU

PREVENTION AND MANAGEMENT OF UNRULY PASSANGER BEHAVIOR ON BOARD OF AIRCRAFT

Mentor: dr. sc. Ružica Škurla Babić

Student: Klara Cerovski, 0195016228

Zagreb, rujan 2016.

SAŽETAK

Ovim završnim radom se ukazuje na probleme vezane uz neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu, te na smjernice za prevenciju i postupanje s istima. Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu danas je jedan od većih problema s kojima se susreću zračni prijevoznici. Iako su oni manjina, njihovo ponašanje može ugroziti sigurnost na zrakoplovu te stvoriti velike troškove i operativne prekide za zračne prijevoznike. Iz tih je razloga Međunarodna udruga zračnih prijevoznika (IATA) donijela smjernice za prevenciju i postupanje s putnicima neprihvatljivog ponašanja. Hrvatski nacionalni zračni prijevoznik Croatia Airlines je za svoje zaposlenike izdala postupak za neprihvatljivo ponašanje putnika na zrakoplovu.

KLJUČNE RIJEČI: putnici s neprihvatljivim ponašanjem; prevencija; mjere; standardne operativne procedure; Croatia Airlines

SUMMARY

This final work is indicating problems related to handling unruly passengers behaviour on board aircraft and measures for prevention and handling with them. Unruly passenger behaviour on board aircraft is significant problem for airlines. Although those passengers representing minority, their unruly behaviour can threaten flight safety and security and lead to significant costs and operational disruption for carriers. For this reason, International Air Transport Association developed measures for prevention and handling with unruly passengers behaviour. The Croatian national carrier Croatia Airlines has issued for their employees a procedure for unruly passengers behaviour.

KEYWORDS: unruly passengers behaviour; prevention; measures; standard operating procedures; Croatia Airlines

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. DEFINICIJA PUTNIKA KOJI SE NEPRIHVATLJIVO PONAŠAJU.....	3
3. PRAVNO UREĐENJE NEPRIHVATLJIVOG PONAŠANJA U ZRAKOPLOVU	5
4. PREVENCIJA I UPRAVLJANJE NEPRIHVATLJIVIM PONAŠANJEM PUTNIKA.....	7
4.1. Uspostava SOP-a	8
4.2. Politika zračnog prijevoznika	8
4.2.1. Izrada politike zračnog prijevoznika	9
4.2.2. Priopćavanje politike zračnog prijevoznika	10
4.3. Prevencija	11
4.3.1. Okidači i motivi incidenata.....	11
4.3.2. Alkoholna politika	12
4.3.3. Politika o nepušenju u zrakoplovu	15
4.3.4. Preventivne mjere	15
4.3.5. Obuka i podizanje svijesti.....	16
4.4. PROCEDURALNI VODIČ.....	18
4.4.1. Prijava na let	19
4.4.2. Sigurnosna provjera.....	20
4.4.3. Ukrcaj	20
4.4.4. Prije uzlijetanja.....	20
4.4.5. Tijekom leta.....	21
4.4.6. Poslije incidenta.....	21
5. RAZINE OPASNOSTI.....	23
5.1. Primjeri razina opasnosti	24
5.2. Obavijesti upozorenja	25
5.3. Mehanizmi za obuzdavanje putnika s neprihvatljivim ponašanjem.....	26
6. POJAVNOST NEPRIHVATLJIVOG PONAŠANJA PUTNIKA.....	27
7. POSTUPAK ZA NEPRIHVATLJIVO PONAŠANJE PUTNIKA U CROATIA AIRLINES-U.....	31
7.1. Smjernice	32
7.2. Upozoravanje putnika.....	33
7.3. Obrasci.....	34
8. ZAKLJUČAK.....	42
LITERATURA	44

1. UVOD

Putnici čije je ponašanje neprihvatljivo su manjina, ali njihovo ponašanje može imati ozbiljne posljedice za sigurnost svih ostalih u zrakoplovu i dovesti do značajnih operativnih prekida i troškova za zračne prijevoznike. Nažalost, zbog propusta u postojećim zakonima, mnogi od tih putnika ostanu nekažnjeni. Kako bi se broj putnika s neprihvatljivim ponašanjem sveo na najmanju razinu, međunarodna organizacija za zračni prijevoz (*International Air Transport Association - IATA*) je razvila smjernice i edukativne programe za svoje članice. Te smjernice imaju za cilj spriječiti nastanak incidenata te predlažu moguća rješenja u slučajevima kada do njih dođe.

Rad se sastoji od osam poglavlja. Nakon uvodnog poglavlja, slijedi drugo poglavlje u kojem je definirana kategorija putnika s neprihvatljivim ponašanjem. U drugom poglavlju su navedene potkategorije putnika koji se neprihvatljivo ponašaju, kao i primjeri IATA - e koji služe za lakše prepoznavanje neprihvatljivog ponašanja.

U trećem poglavlju opisano je pravno uređenje neprihvatljivog ponašanja u zrakoplovu putem Tokijske konvencije iz 1963. godine i Montrealskog protokola iz 2014. godine. Konvencija je donesena kako bi se regulirale sve češće pojave putnika s neprihvatljivim ponašanjem te posadi daje ovlasti za postupanje s istima. Zbog različitih propusta, napravljena je revizija Konvencije te je donesen Montrealski protokol 2014. godine u kojemu su popunjene pravne praznine putem kojih su putnici s neprihvatljivim ponašanjem ostajali nekažnjeni.

U četvrtom poglavlju su opisane smjernice za prevenciju i postupanje s putnicima koji se ponašaju neprihvatljivo, odnosno cijeli postupak od izrade politike zračnog prijevoznika koji se odnosi na takve putnike pa sve do preventivnih mjera protiv neprihvatljivog ponašanja.

U petom poglavlju su opisane razine opasnosti, primjeri razina opasnosti, kao i načini upozoravanja putnika te mehanizmi za sprječavanje neprihvatljivog ponašanja putnika.

U šestom poglavlju prikazana je pojavnost neprihvatljivog ponašanja na globalnoj razini, kao i najčešće vrste takvih ponašanja.

U sedmom poglavlju opisan je postupak za neprihvatljivo ponašanje putnika u hrvatskom nacionalnom zračnom prijevozniku Croatia Airlines-u.

Putnici s neprihvatljivim ponašanjem globalni su problem kojem se nakon 11. rujna 2001. godine pristupa s većom pažnjom. Broj takvih putnika je neznatan, ali njihovo ponašanje može dovesti do katastrofalnih posljedica stoga je bitno da zračni prijevoznici školuju zemaljsko i zrakoplovno osoblje kako bi se broj putnika s neprihvatljivim ponašanjem sveo na najmanju moguću razinu.

2. DEFINICIJA PUTNIKA KOJI SE NEPRIHVATLJIVO PONAŠAJU

Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu može se definirati kao ponašanje putnika koji ne poštuju pravila ponašanja u zrakoplovu, ne slijede upute kabinskog osoblja, remete mir i red te ugrožavaju sigurnost ostalih putnika u zrakoplovu. Prema definiciji koja je donesena na Konvenciji o međunarodnom civilnom zrakoplovstvu 1944. godine, poznatoj kao Čikaška konvencija, putnik koji se neprihvatljivo ponaša je: „Putnik koji ne poštuje pravila ponašanja u zračnoj luci ili ne slijedi upute kabinskog osoblja u zrakoplovu te time narušava mir i red.“¹

Kategorije putnika s neprihvatljivim ponašanjem:

- putnici koji ne poštuju prijevoznikove *Opće uvjete prijevoza*;
- putnici koji se nepristojno ponašaju;
- putnici koji opetovano ne poštuju upute posade;
- putnici koji prekomjerno uživaju alkohol i /ili drogu;
- putnici koji ometaju aktivnosti posade ili zemaljskog osoblja.²

Međunarodna udruga zračnih prijevoznika (*International Air Transport Association - IATA*) je objavila sljedeći popis primjera neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu:

- konzumiranje droge i prekomjerno uživanje alkohola;
- odbijanje pridržavanja sigurnosnih uputa (npr. ne slijeđenje uputa kabinskog osoblja o vezanju sigurnosnih pojaseva, upotreba mobitela ili konzumacija cigareta);
- verbalna prepirka s članovima posade ili putnicima;
- fizička prepirka s članovima posade ili putnicima;
- nekooperativno ponašanje putnika (ometanje posade na dužnosti, odbijanje slijeđenja uputa za ukrcaj ili iskrcaj iz zrakoplova);
- prijetnje (uključuje sve vrste prijetnji kao što su npr. prijetnja o ozljeđivanju osoblja ili putnika, izjave kojima se želi izazvati strah i kaos poput prijetnje bombom te bilo

¹ <http://www.iata.org/policy/Documents/2015-Guidance-on-Unruly-Passenger-Prevention-and-Management.pdf>, p. 10, 10.08.2016.

² Škurla Babić, R.: *Nastavni materijal iz kolegija Tehnologija prihvata i otpreme putnika i prtljage*, 2015.

koje ponašanje koje bi moglo utjecati na sigurnost putnika, posade i zrakoplova), seksualno uznemiravanje ili zlostavljanje;

- ostale vrste nedoličnog ponašanja (vrištanje, udaranje glavom o sjedalo itd.).³

Ovi primjeri neprihvatljivog ponašanja služe kao pomoć u prepoznavanju i upravljanju takvim ponašanjem. Bitno je na vrijeme prepoznati takvo ponašanje te postupati s njime prema smjernicama zračnog prijevoznika kako bi se ublažile posljedice eskalacije takvog ponašanja.

³ <http://www.iata.org/policy/Documents/2015-Guidance-on-Unruly-Passenger-Prevention-and-Management.pdf>, p. 13, 10.08.2016.

3. PRAVNO UREĐENJE NEPRIHVATLJIVOG PONAŠANJA U ZRAKOPLOVU

Najvažniji izvori međunarodnog prava koji uređuju neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu su Tokijska konvencija iz 1963. godine te Montrealski protokol iz 2014. godine.

Tokijska konvencija značajna je po tome što definira pojam neprihvatljivog ponašanja te tako navodi da je neprihvatljivo ponašanje, koje je kažnjivo iako nije kazneno gonjivo prema pravu države članice, ono ponašanje koje ugrožava ili može ugroziti sigurnost zrakoplova, osoba ili imovine ili koje može ugroziti red i disciplinu tijekom leta. Konvencijom je državama registracije zrakoplova dana nadležnost u pogledu nezakonitih radnji ili drugog ponašanja koja su se dogodila tokom leta. Također, ovlašćuje kapetana zrakoplova da osobu s neprihvatljivim ponašanjem skine s leta i preda istu pravnim tijelima. Članovima posade dan je pravni imunitet za postupanje protiv osoba koje svojim ponašanjem narušavaju sigurnost u zrakoplovu.⁴

Povećanjem incidenata, Međunarodna organizacija za civilno zrakoplovstvo (International Civil Aviation Organisation – ICAO) je 2009. godine provela reviziju Tokijske konvencije s ciljem da državama članicama omogući veće pravne ovlasti da bi one mogle pravno postupati protiv prekršitelja te tako djelovati kao sredstvo upozorenja drugim putnicima s mogućim neprihvatljivim ponašanjem. Promjene su usvojene u obliku Montrealskog protokola 2014. godine koji nadopunjava Tokijsku konvenciju. Protokolom se proširuje nadležnost na države namjeravanog slijetanja, države operatora zrakoplova i države u koje je zrakoplov neplanirano sletio zbog putnika s neprihvatljivim ponašanjem. Ovim promjenama popunjene su pravne praznine u pogledu nadležnosti koje su putnici neprihvatljivog ponašanja zlorabili kako bi izbjegli pravne sankcije. Montrealski protokol također razjašnjava ponašanja koja treba uzeti kao minimum za kazneno djelo te potiče države da poduzmu odgovarajuće kaznene ili druge pravne postupke. Ta ponašanja uključuju napad, prijetnju napadom na člana posade i odbijanje pridržavanja sigurnosnih uputa kapetana zrakoplova.

Značajnija novina je omogućavanje izravne naknade štete zračnim prijevoznicima od putnika koji su svojim ponašanjem uzrokovali istu. Ova novina proizlazi iz činjenice da su

⁴ Kaštela, S.: Zračno prometno pravo, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 2001., str. 63.

troškovi posljedica nedoličnog ponašanja putnika za zračne prijevoznike iznosili i do 200 000 \$ te su ovom promjenom stavljeni u povoljniji položaj glede nadoknade takvih troškova.⁵ IATA je izdala preporuke koje su od pomoći njenim članicama u samostalnom donošenju uputa za postupanje u slučajevima neprihvatljivog ponašanja putnika u zračnoj luci i u zrakoplovu, no i dalje je na zračnim prijevoznicima da odluče koju će od preporuka prihvatiti.

⁵ <http://www.iata.org/policy/Documents/2015-Guidance-on-Unruly-Passenger-Prevention-and-Management.pdf>, p. 14, 10.08.2016.

4. PREVENCIJA I UPRAVLJANJE NEPRIHVATLJIVIM PONAŠANJEM PUTNIKA

Kod formuliranja sigurnosne politike i standardnih operativnih procedura (*Standard Operating Procedures - SOP*) u svrhu prevencije i upravljanja putnicima neprihvatljivog ponašanja, trebalo bi uzeti u obzir opasnost i posljedice. Opasnost je potencijalna mogućnost koja dovodi do štete. U zrakoplovstvu je opasnost stanje, namjera ili djelatnost koja potencijalno uzrokuje ozljede osoblja i putnika, oštećenje opreme u zrakoplovu i smanjenje sposobnosti za obavljanje propisanih funkcija. Posljedice su potencijalni ishodi opasnosti.

Opasnosti koje se mogu smatrati u kontekstu neprihvatljivog ponašanja putnika:

- neadekvatno ili nepridržavanje SOP-a;
- putnička servisna kultura (ukrcaj putnika na zrakoplov unatoč uočenom nedoličnom ponašanju putnika);
- nedovoljan broj kabinskog osoblja za očekivanu razinu usluge;
- putničko nepridržavanje uputa posade;
- sukob između putnika i posade;
- neočekivano psihotično stanje;
- nastavljanje posluživanja alkohola.

Posljedice do kojih može dovesti neprihvatljivo ponašanje putnika:

- ometanje kabinskog osoblja u obavljanju dužnosti;
- traume putnika i članova posade;
- dim/vatra u toaletu;
- detektor dima se ne aktivira tijekom dima/vatre u toaletu;
- ozljeda putnika ili kabinskog osoblja;
- kašnjenja;
- izostanak članova posade s posla zbog nastale traume;
- negativan publicitet;
- sudski postupci.⁶

⁶ <http://www.iata.org/policy/Documents/2015-Guidance-on-Unruly-Passenger-Prevention-and-Management.pdf>, p. 14, 10.08.2016.

Ne postoji apsolutna sigurnost. U zrakoplovstvu nije moguće eliminirati sve rizike koji mogu dovesti do opasnosti, a time i posljedica opasnosti, ali ih je moguće svesti na najmanju moguću razinu („*as low as reasonably practicable*“-ALARP).

4.1. Uspostava SOP-a

Za učinkovito sprječavanje i upravljanje neprihvatljivim ponašanjem putnika, SOP bi trebao uključivati sljedeće:

- politiku „nulte tolerancije“;
- uvjete prijevoza;
- politiku o konzumaciji alkohola i cigareta;
- definiciju nezakonitog ometanja (u skladu sa državnim i/ili međunarodnim propisima civilnog zrakoplovstva);
- definiciju neprihvatljivog ponašanja putnika;
- standardiziranu definiciju razina ugroženosti;
- dužnosti kabinskog osoblja, posade i zemaljskog osoblja;
- postupke za prevenciju neprihvatljivog ponašanja putnika;
- postupke za upravljanje putnicima s neprihvatljivim ponašanjem;
- komunikaciju i koordinaciju;
- strategije i prevencije;
- postupke nakon incidenata.

4.2. Politika zračnog prijevoznika

Putnici koji se ponašaju neprihvatljivo i remete red i mir na letu u zrakoplovu su veliki problem za zračne prijevoznike. Ometanje reda i mira na letu može utjecati na sigurnost putnika i posade, ometati rad posade i/ili ugroziti sigurnost leta. Jedan od načina za zračne prijevoznike da se spriječi takvo ponašanje je razvoj preventivne strategije koja se temelji na povećanju svjesnosti putnika i među svim zaposlenicima o posljedicama koje neprihvatljivo ponašanje putnika može proizvesti, implementacija politike „nulte tolerancije“ i vrste posljedica koje će putnik s neprihvatljivim ponašanjem snositi. Zračni prijevoznici bi trebali

imati konačnu politiku za rješavanje problema s takvim putnicima koja će biti dovoljno učinkovita i odobrena od samog vrha prijevoznika. Ipak, važno je razlikovati putnika koji sa svojim ponašanjem ugrožava putnike i posadu od onoga koji se samo ponaša nepristojno.

4.2.1. Izrada politike zračnog prijevoznika

Zračni prijevoznici bi trebali osnovati odjel koji bi se bavio samo pitanjima neprihvatljivog ponašanja putnika te ih prijavljivao izvršnom rukovodstvu kompanije. Takav odjel bi trebao:

- odrediti odgovornost, koordinacijske procese i odjele unutar prijevoznika koji će biti uključeni u kreiranju politike;
- uspostaviti transparentne i jednostavne mehanizme kojima će se osigurati da je svaki incident neprihvatljivog ponašanja zabilježen i dobro dokumentiran;
- uspostaviti povjerenstvo za ocjenu incidenta i uspostavu kazne;
- ažurirati bazu incidenata kako bi se statistički pratili broj i vrste incidenata;
- uspostaviti smjernice koje će utvrditi odgovarajuće postupke protiv putnika koji se neprihvatljivo ponašaju te okolnosti kada bi se ti postupci primjenjivali.

Politika zračnog prijevoznika može sadržavati i sljedeće odredbe:

- poticanje svijesti zemaljskog i kabinskog osoblja te posade o potencijalnim putnicima sa neprihvatljivim ponašanjem;
- ohrabrivanje zemaljskog osoblja na otkrivanje i prijavljivanje neprihvatljivog ponašanja putnika pri prijavi na let, u čekaonici ili pri ukrcanju u zrakoplov u cilju sprečavanja da se takvi putnici ukrcaju na let;
- preporuku o obraćanju veće pozornosti na velike skupine putnika;
- pružanje svijesti i osposobljavanje za identifikaciju potencijalnih putnika s neprihvatljivim ponašanjem te postupke koje je potrebno poduzeti u vezi njih;
- obuku zemaljskog i kabinskog osoblja o poduzimanju određenih postupaka nakon identificiranja putnika s neprihvatljivim ponašanjem;
- poticanje članova zemaljskog i kabinskog osoblja da poduzimaju te postupke;

- poticanje policije i lokalne vlasti da procesuiraju putnike s neprihvatljivim ponašanjem u odgovarajućim situacijama kada je došlo do napada ili prijetnji prema putnicima i osoblju;
- pružiti odgovarajuću obuku zemaljskog i kabinskog osoblja o rješavanju sukoba i posljedica sukoba.

Politika se također može baviti pitanjima prevencije, obuke i periodičnog ponovnog osposobljavanja, postupanja sa problematičnim putnicima, kategorizacijom incidenata, dužnostima zapovjednika zrakoplova, procesuiranjem i komunikacijom. Također, može uključivati postupke kojih bi se trebalo pridržavati:

- tijekom prijave, ukrcaja, iskrcaja i transfera;
- probleme s maloljetnicima (npr. posluživanje alkohola);
- za probleme s alkoholom i pušenjem;
- u slučaju verbalnog i fizičkog napada;
- u slučaju da situacija eskalira;
- kod suradnje s lokalnim vlastima.⁷

4.2.2. Priopćavanje politike zračnog prijevoznika

Preporuča se da politika zračnog prijevoznika bude priopćena cijeloj organizaciji, a posebno svim zaposlenicima koji su u izravnom kontaktu s putnicima (i na zemlji i u zrakoplovu). Odjel koji se bavi neprihvatljivim ponašanjem putnika trebao bi ohrabriti zaposlenike te ih uvjeriti da imaju podršku od strane uprave i tako ih potaknuti da svako sumnjivo ponašanje putnika prijave putem izvještaja.

Opća komunikacijska kampanja može biti izrađena i implementirana tako da informira zaposlenike o postojanju takve politike prijevoznika kao i određeni komunikacijski program za obavješćivanje zemaljskog i kabinskog osoblja te posade o tome zašto je prijevoznik stvorio politiku, od čega se sastoji politika, što organizacija očekuje od svih zaposlenika (koje su im dužnosti i ovlasti za obavljanje i identifikaciju potencijalnih problema), fizičkim opasnostima (točnije, potreba za preventivnim mjerama) te o punoj potpori zračnog

⁷ <http://www.iata.org/policy/Documents/2015-Guidance-on-Unruly-Passenger-Prevention-and-Management.pdf>, p. 17, 10.08.2016.

prijevoznika svim zaposlenicima u obavljanju njihovih dužnosti kako bi se osigurao siguran let.

4.3. Prevencija

Prevencija je najučinkovitija mjera ublažavanja pojave neprihvatljivog ponašanja putnika i može biti predstavljena kao odgovornost svih zaposlenika u organizaciji. Organizacija može promicati prevenciju kao dio svoje sigurnosne osviještenosti tako da uključi sve zaposlenike u prevenciju nedoličnog ponašanja putnika. Prevencija neprihvatljivog ponašanja putnika se preporučuje kao fokus u pristupu zračnih prijevoznika.

Neprihvatljivo ponašanje putnika često nije rezultat jednog događaja, već se smatra efektom niza prijašnjih događaja i kao takvo se može ranije uočiti. Fokus politike zračnog prijevoznika trebao bi biti na tim prvim, ranim znacima, a ne tek kada situacija eskalira. Osim toga, mnogi se incidenti povezuju s konzumacijom alkohola i trebalo bi osvijestiti kabinsko osoblje o odgovornom posluživanju alkohola. U slučajevima kada se neprihvatljivo ponašanje odvija u zrakoplovu koji je još na zemlji, najbolje je da se takva situacija, ako je potrebno, odmah riješi uz intervenciju odgovarajućih tijela.⁸

4.3.1. Okidači i motivi incidenata

Mogući uzroci neprihvatljivog ponašanja i remećenja reda i mira na letu su:

- intoksikacija (npr. alkoholna, utjecaj droga ili lijekova);
- razdraženost postupcima drugih putnika (npr. udaranje u sjedalo, dijeljenje naslona za ruku, blokiranje spuštanja sjedala) ili nedostatna higijena (npr. neugodni mirisi);
- frustracije povezane s putovanjima kao što su dugi letovi, zabrana pušenja, ograničenja vezana uz korištenje prijenosnih uređaja ili nezadovoljstvo pruženom uslugom (presporo, predugo, kvar opreme);
- psihički napadaji (npr. akutna anksioznost, panični poremećaji ili fobije);
- psihička stanja (psihoza, demencija i ostali mentalni poremećaji);
- različite osobnosti među putnicima ili između putnika i osoblja;

⁸ Ibid., p. 18.

- emocionalni okidači postupcima izvan leta (npr. smrtni slučaj, gubitak posla);
- apstinencijska kriza zbog ne uzimanja droge ili alkohola.

Također, trebalo bi imati na umu da putnik može negativno reagirati na nepoznato okruženje (velike gužve u zračnim lukama, boravak i putovanje u skučenom prostoru) te tako potaknuti agresivno ponašanje. Učinci fobija se često smanjuju kada osoba napusti zrakoplov, odnosno kada napusti okruženje koje ih je izazvalo. Psihički slom također može biti potaknut putovanjem u zrakoplovu i u zatvorenoj kabini.

4.3.2. Alkoholna politika

Zračni prijevoznici često imaju za cilj putnicima ponuditi što veću razinu usluge među kojima je i posluživanje alkohola. Posluživanje alkohola putnicima praksa je koja se provodi mnogo godina i vjerojatno će se nastaviti u budućnosti. Međutim, postoji razlika između konzumacije alkohola za užitak i konzumacije alkohola u svrhu alkoholiziranosti. Putnik u alkoholiziranom stanju može postati opasnost za sebe i za druge u zrakoplovu. U slučaju izvanredne situacije, neće biti u stanju shvatiti i slijediti upute kabinskog osoblja ili se evakuirati iz zrakoplova.⁹

Toleriranje putnika u alkoholiziranom stanju prilikom prijave na let, u zgradi, salonu ili pri ukrcaju, može ugroziti cilj prijevoznika za sigurnom i kvalitetnom uslugom svim putnicima na zrakoplovu, kao i osiguravanje sigurnog radnog okruženja za članove posade. Zračni prijevoznik trebao bi ovlastiti svoje zemaljsko osoblje i članove posade da uskrate ukrcaj putnicima za koje postoji osnovana sumnja da su pod utjecajem alkohola u tolikoj mjeri da bi mogli predstavljati opasnost za zrakoplov, druge putnike ili same sebe. Uslugu alkoholnim pićima treba provoditi na razuman i siguran način. To bi trebalo uključivati taktično odbijanje (dodatnog) posluživanja alkohola putniku. Putnicima ne bi smjelo biti dopušteno da piju alkohol osim ako im je poslužen od strane kabinskog osoblja i važno je da kabinsko osoblje uoči one putnike koji konzumiraju vlastito alkoholno piće. Kompanija može imati politiku koja dozvoljava kabinskom osoblju da zaplijeni alkoholno piće koje je putnik sa sobom donio u zrakoplov te ga konzumira. Neki prijevoznici oduzimaju putnicima privatna alkoholna pića u svrhu sigurnosti leta te im ga vraćaju pri dolasku kada putnici napuštaju

⁹ Ibid., p. 18.

zrakoplov. Na specifičnim rutama s povećanim brojem putnika s neprihvatljivim ponašanjem, neki zračni prijevoznici umjesto besplatne ponude, naplaćuju alkoholna pića kako bi na taj način ublažili mogućnost pojave incidenata.

Prijevoznik također može uzeti u obzir da ima politiku prijevoznika koja će podržati zaposlenike o primjenjivanju njihove politike vezane uz alkohol. Neki zračni prijevoznici, koji su članovi IATA- e, pri zapošljavanju traže da kabinsko osoblje potpiše izjavu o odgovornom posluživanju alkohola (*Responsible Service of Alcohol - RSA*). Ostali članovi IATA- e koriste jednostavan sustav „semafora ponašanja“ koji kroz boje semafora prepoznaje i upravlja s mogućim intoksikacijama putnika. Promatranje putnika zatim se može klasificirati kao zeleno, žuto ili crveno ponašanje.

Zeleno ponašanje podrazumijeva ponašanje putnika koji je:

- opušten
- ležeran
- sretan
- društven

Žuto ponašanje podrazumijeva ponašanje putnika koji je:

- smanjene inhibicije
- smanjene moći prosuđivanja
- glasno razgovora ili se smije
- pretjerano prijateljski nastrojen

Crveno ponašanje podrazumijeva ponašanje putnika koji ima:

- usporene kretnje
- sporo odgovaranje na pitanja
- staklaste oči
- gubitak vlastitih misli
- iracionalne izjave
- nespretno hodanje

- spoticanje i padanje pri hodu
- nemogućnost uspravnog sjedenja¹⁰

Bez obzira na gore navedene pokazatelje ponašanja, važno je razlikovati one koji su jednostavno osobina putnika (npr. glasan razgovor ili smijanje) od onih koji su pokazatelji neprimjerenog ponašanja. Preporučljivo je da prijevoznik usvoji metode za upravljanje s putnicima koji se nedolično ponašaju s pomoću kojih će na kulturni način riješiti takve situacije. Nadalje, zabrinutim, uzrujanim i nepristojnim putnicima najbolje je pristupiti pomoću komunikacijskih vještina kako bi se incidenti ublažili i izbjegli.

„Semafor ponašanja“ pomaže u odgovornom posluživanju alkohola putnicima na način da se preko njega prati njihovo ponašanje. Preporučljivo je ponuditi hranu kako bi se usporio prijelaz iz zelenog ponašanja u žuto ponašanje.

Ako putnik pokazuje žuto ponašanje, preporučuje se:

- obavijestiti glavnu stjuardesu i posadu leta;
- ne dopustiti da putnik prijeđe na crveno ponašanje;
- odbiti zahtjeve za alkoholom nudeći hranu i vodu za piće;
- prema situaciji, prestati nuditi alkohol putniku.

Ako putnik pokazuje crveno ponašanje, preporučuje se:

- obavijestiti glavnu stjuardesu i posadu leta;
- prestati posluživati alkohol takvom putniku;
- obavijestiti ostalo osoblje da prestane s posluživanjem alkohola tom putniku;
- obavijestiti putnika da više neće biti posluživan alkoholom;
- uzeti u obzir i mogućnost predoziranja lijekovima jer su simptomi slični prekomjernom uživanju alkohola;
- uzeti u obzir i proglašavanje odgovarajućeg stupnja ugroženosti (po potrebi);
- ispuniti i potvrditi izvještaj.

¹⁰ Ibid., p. 18-20.

Kada je riječ o putniku za kojeg se čini da je pod utjecajem alkohola, preporučuje se da kabinsko osoblje postupa s njim na diskretan i taktičan način. Važno je obavijestiti glavno kabinsko osoblje i posadu leta ako je putnik u alkoholiziranom stanju ili konzumira vlastito piće. Ako putnik odbije zahtjeve kabinskog osoblja, oni su dalje dužni slijediti postupke koje zahtijeva njihov zračni prijevoznik.

4.3.3. Politika o nepušenju u zrakoplovu

Putnici bi trebali biti informirani i primiti upute o svim ograničenjima koja se odnose na pušenje u zrakoplovu, uključujući kada, gdje i pod kojima uvjetima je pušenje zabranjeno. Osim toga, zračni prijevoznik ih treba obavijestiti da će se takva politika strogo primjenjivati i od strane kabinskog osoblja. Putnici bi također trebali biti upozoreni da u toaletima u zrakoplovu postoje detektori dima i da je svaki pokušaj njihovog onesposobljavanja ozbiljan prekršaj koji može dovesti do kaznenog progona od strane zračnog prijevoznika.¹¹

4.3.4. Preventivne mjere

Interno, zračni prijevoznik može:

- upoznati zaposlenike s jasnom politikom o tome kako postupati s putnicima koji se neprihvatljivo ponašaju, naročito u ranijim fazama;
- osigurati da sve procedure vezane uz let budu besprijekorne kako bi se frustracije od dugog čekanja leta, prebukiranog leta, kašnjenje, nedostatka informacija i tehničkih nedostataka svele na minimum;
- provoditi obuku za osoblje koje je u direktnom kontaktu s putnicima (zemaljsko osoblje, kabinsko osoblje i posada) kako bi što ranije znali prepoznati znakove potencijalnog neprihvatljivog ponašanja te kako bi stekli potrebne verbalne vještine potrebne za takve situacije;
- osigurati da zaposlenici shvate važnost informiranja ostalih operativnih odjela, kako bi im se pomoglo s putnicima koji se nedolično ponašaju;
- održavati i ažurirati izvješća i statističke podatke o incidentima koji se javljaju često, pratiti vrste incidenata, trendove i ako je potrebno, provoditi obuku za iste.

¹¹ Ibid., p. 21.

Važna preventivna mjera je komunikacija. Bitno je da svi zaposlenici budu svjesni da nikada olako ne puste osobu na let koja pokazuje znakove potencijalnog neprihvatljivog ponašanja, a da o tome ne obavijeste kolege.

4.3.5. Obuka i podizanje svijesti

Zemaljsko osoblje je obično prvo koje prepoznaje potencijalnog putnika s neprihvatljivim ponašanjem. Njihova obuka trebala bi osigurati da manji incidenti ne prerastu u veće incidente. U takvim prilikama, ako diskretno i taktično upozorenje ne postigne željeni efekt, bitno je da osoblje ima smjernice za prepoznavanje i rješavanje takvih problema. Zemaljsko osoblje bi trebalo imati smjernice od zračnog prijevoznika o tome kako slijediti upute kako bi zaštitili sebe, kolege i putnike.

Kako bi se što bolje nosili sa situacijom neprihvatljivog ponašanja, preporuča se da osoblje:

- ima jasno definirane procedure kojih će se držati;
- zna da ima podršku od zračnog prijevoznika;
- zna da ima podršku prijevoznika za prijavljivanje incidenata i smjernice za pravni postupak.

Kao i kod prijavljivanja incidenata, preporučljivo je da svi zahtjevi i/ili postupci budu u skladu s politikom prijevoznika. Poželjno je da zračni prijevoznici identificiraju specifične incidente i izvrše obuku osoblja kako da se nose s takvim vrstama incidenata.

Neka od predloženih područja koja prijevoznik može uzeti u obzir u svojim procedurama ili programima obuke:

- utvrđivanje razloga za obuku, obrazloženje prijevoznika i rizici;
- razumijevanje pravnih procedura u vezi postupanja s putnicima s neprihvatljivim ponašanjem;
- komunikacijske vještine;
- verbalne vještine rješavanja problema;

- timski rad;
- postupanja s putnicima pod utjecajem alkohola ili droge;
- postupanje s putnicima koji boluju od psihičkih bolesti;
- upute o tome kako ograničiti neke usluge (npr. kada i kako prestati s posluživanjem alkohola);
- obuka vještina kontroliranja;
- osiguravanje dobrobiti putnika.¹²

Kako bi se što uspješnije provodila politika zračnog prijevoznika u vezi putnika s neprihvatljivim ponašanjem, potrebno je provesti obuku osoblja. Program obuke bi trebao biti u skladu sa zahtjevima prijevoznika i trebao bi biti prilagođen za pojedine skupine zaposlenika. Neki zaposlenici trebaju trening svijesti o putnicima s neprihvatljivim ponašanjem dok drugi trebaju kompletni trening. Sljedeći elementi obuke bi se neizostavno trebali uzeti u obzir:

- zemaljsko osoblje koje je direktno uključeno u rad s putnicima trebalo bi biti upoznato sa procedurom za postupanje s putnicima koji se neprihvatljivo ponašaju;
- osoblje bi trebalo biti svjesno svojih prava da odbiju daljnji prolaz takvim putnicima i da to provedu u skladu s procedurom prijevoznika te da za to imaju punu podršku;
- članovi kabinskog osoblja bi trebali dobiti upute na satovima obuke kako reagirati i ublažiti incidentne situacije;
- letačko osoblje bi također trebalo biti svjesno svojih prava i ovlasti.

Zračni prijevoznici bi trebali osigurati da svi zaposlenici uključeni u rad s putnicima budu upoznati s organizacijskom politikom. Postoji nekoliko točaka prije leta gdje se ljudsko ponašanje može procijeniti. Svi zaposlenici bi trebali biti upoznati s organizacijskom politikom prema putnicima s neprihvatljivim ponašanjem te s činjenicom da imaju punu podršku prijevoznika kada se bave takvim putnicima. Važno je da takva politika bude jasno dokumentirana i na raspolaganju svim zaposlenicima. Zemaljsko osoblje na svim radnim mjestima mora znati da se pravila i zakoni razlikuju od države do države. Ako to sprječava potpunu usklađenost, prijevoznik može usvojiti opću politiku i za pravne postupke tražiti savjet. Također, zaposlenike bi trebalo podsjećati da je suština zaštite i sigurnosti u prevenciji

¹² Ibid., p. 22-23.

i da trebaju iskoristiti svoje diskrecijsko pravo da se potencijalno problematični putnik ne ukrca na let.

Zračni prijevoznik također može podići svijest među putnicima u cilju postizanja uspjeha svoje preventivne strategije za putnike s nedoličnim ponašanjem. Metode informiranja mogu uključivati web stranicu kompanije, uvjete prijevoza (koji bi trebali uključivati odredbe o mogućnosti odbijanja prijevoza) ili letke s uputama o ponašanju tijekom leta. Putnicima bi trebala biti odaslana jasna poruka da svi imaju pravo na siguran let i da prijevoznik neće tolerirati ponašanje koje bi ometalo let i pružalo nesigurnost putnicima i članovima posade. Osim toga, trebali bi biti obaviješteni da će im biti uskraćen ukrcaj ako se bilo što od ovoga dogodi prije leta ili ako se dogodi na letu te da će zrakoplov prisilno sletjeti, a sve troškove će snositi putnik koji je doveo do toga.

Podizanje svijesti putnicima može uključivati:

- informacije o tome što čini nedolično ponašanje;
- upozorenje da odbijanje postupanja sa smjernicama kabinskog osoblja također spada u nedolično ponašanje;
- primjenu politike „nulte tolerancije“ i kako će se primjenjivati;
- vrste posljedica koje se primjenjuju kod nedoličnog ponašanja;
- važeće zakone za vrijeme leta;
- ovlasti za uhićenje zbog kaznenih djela.¹³

Osim toga, kod procjene postojanja visoko rizičnih putničkih letova (npr. moguća huliganstva), zemaljsko osoblje i posada bi trebali uzeti u obzir prijeletno informiranje o važnosti pridržavanja sigurnosnih uputa.

4.4. PROCEDURALNI VODIČ

Zaposlenici na zračnoj luci u službama kao što su prijava na let (check-in), sigurnosna provjera i ostali, prvi su koji imaju kontakt s putnicima, stoga je važno da uoče i prijave putnike koji bi se mogli ponašati neprihvatljivo.

¹³ Ibid., p. 24.

4.4.1. Prijava na let

Zaposlenike na zračnoj luci i zemaljsko osoblje trebalo bi poticati da prepoznaju i prijave putnike čije bi ponašanje moglo ugroziti let. Na primjer, ako se osoba pojavi u alkoholiziranom stanju, pod utjecajem je droga ili se sumnjivo ponaša pri prijavi na let, trebalo bi ju prijaviti nadređenima prije nego što se ta osoba prijavi na let.

U pravilu grupna putovanja nisu povezana s problemima neprihvatljivog ponašanja. Međutim, ako grupa pokazuje zabrinjavajuće ponašanje poželjno je pratiti njihovo ponašanje od prijave na let do ukrcaja na zrakoplov. Možda će biti potrebno obavijestiti vođu grupe o politici neprihvatljivog ponašanja putnika i često je to sve što je potrebno da skupina razumije i da se pridržava toga. Ipak, ako se uoči potencijalni problem, procjenu takvoga bi trebala izvršiti osoba zadužena za to u skladu s procedurom prijevoznika. Pravo zabrane ukrcaja na let trebalo bi biti objavljeno u *Općim uvjetima* koji su na raspolaganju putnicima.

Ostalo što bi se trebalo uzeti u obzir kod odbijanja prihvaćanja putnika na let pri prijavi:

- stanje osobe možda nije povezano s alkoholom (osoba možda pati od kronične bolesti, tjelesnog ili psihičkog invaliditeta sa sličnim simptomima utjecaja alkohola ili droge);
- ako osoba osporava odluku zračnog prijevoznika, njeno stanje može provjeriti aerodromski liječnik (ukoliko je osoba pregledana, liječnik mora izdati nalaz);
- pravo na odbijanje na let bi trebalo biti objavljeno i u putničkim rezervacijama;
- prijevoznik može rezervirati let sa drugim datumom i tražiti ponovno procjenu liječnika tog datuma;
- izvješće o odbijanju prihvaćanja putnika na let treba napisati i podnijeti osoba koja je pokrenula odbijanje.

4.4.2. Sigurnosna provjera

Sigurnosna provjera može biti dio ublažavanja mjera. Na primjer, Canadian Air Transport Security Authority (CATSA) je odgovorna za pružanje usluga sigurnosne provjere na kanadskim zračnim lukama. CATSA smatra da putnici koji se neprihvatljivo ponašaju kod sigurnosnih provjera mogu biti sigurnosni rizik za putnike i posadu tijekom leta. Nakon što je CATSA primijetila porast broja putnika s neprihvatljivim ponašanjem, razvila je politiku neprihvatljivog ponašanja putnika. Njihova politika opisuje tri razine neprihvatljivog ponašanja i odgovore na takva ponašanja. Najviša, treća razina se odnosi na putnike s neprihvatljivim ponašanjem kojima se može odbiti ukrcaj na let.

Iako prijave na let postaju sve više automatizirane, službenici kod sigurnosne provjere postaju prve osobe koje putnici susreću u zračnim lukama. U takvim situacijama CATSA upozorava kompaniju na putnika s nedoličnim ponašanjem te se tako postiže bitna suradnja CATSA-e i zračnih prijevoznika.¹⁴

4.4.3. Ukrcaj

Putnikovo stanje uznemirenosti, anksioznosti, alkoholiziranosti ili utjecaja droge možda neće biti prepoznato sve do njegovog dolaska na ukrcaj. Osim toga, stanje putnika se može promijeniti od prijave na let do poziva na ukrcaj. Potrebno je obratiti pozornost na putnike koji kasne na ukrcaj jer bi razlog tome moglo biti i alkoholizirano stanje.

4.4.4. Prije uzlijetanja

Rizik od potencijalnih putnika s nedoličnim ponašanjem može biti dio preduzetnog informiranja članova posade, pogotovo na rutama na kojima je uočen veći broj takvih putnika. Prije samog uzlijetanja članovi kabinskog osoblja trebali bi dobro promotriti putnike i uočiti one koji bi potencijalno mogli stvarati probleme. Važno je da vjeruju u svoju prosudbu i da su svjesni da je svaka situacija jedinstvena. Ne postoji jedinstveno rješenje za rješavanje problema s putnicima s neprihvatljivim ponašanjem. Nakon što kabinsko osoblje uoči putnika koji je izuzetno nervozan, glasan, ukočen ili pod utjecajem alkohola/droge, njihov prvi korak

¹⁴ Ibid., p. 25.

će biti razgovor s takvim putnikom. Često je taj razgovor sve što je potrebno da se ublaži putnikovo ponašanje. Ako razgovor ne uspije smiriti situaciju, dalje je potrebno postupati po pravilima zračnog prijevoznika. Ako se putnik ponaša nedolično dok je avion još na zemlji i unatoč upozorenjima nastavi s takvim ponašanjem, trebao bi biti skinut s leta, zajedno s prtljagom.

4.4.5. Tijekom leta

Tijekom leta članovi letačke posade više nisu u mogućnosti izaći iz pilotske kabine kako bi ocijenili problem ili pomogli u rješavanju situacija s problematičnim putnicima. Odgovornost tada preuzima kabinsko osoblje i na njima je da procijene situaciju i riješe istu. Kako bi to bilo moguće potrebno je osposobiti kabinsko osoblje da zna upravljati takvim situacijama. Kabinsko će osoblje imati prvo saznanje o putnicima s neprihvatljivim ponašanjem. Takvo ponašanje može nastati zbog različitih čimbenika koji se razvijaju prije i za vrijeme leta. Prilikom pojave incidenta, kabinsko osoblje mora odmah obavijestiti letačku posadu i prijaviti vrstu i razinu neprihvatljivog ponašanja, broj putnika koji se neprihvatljivo ponaša, njihov fizički opis, prisutnost bilo kakvog oružja i broj sjedala. Primanje naredbi u situacijama s putnicima s nedoličnim ponašanjem mora biti jednostavno i jasno. Takva komunikacija između članova posade i kabinskog osoblja ključna je za timski rad i uspješno ublažavanje incidenata koji bi mogli ugroziti sigurnost leta, zrakoplov i putnike. Članovi posade trebaju biti redovito informirani od kabinskog osoblja o napretku situacije. Također, članovi posade trebaju prenijeti informacije zemaljskom osoblju o takvim putnicima kada se to po pravilniku traži.

4.4.6. Poslije incidenta

Kapetan zrakoplova treba prijaviti svako ozbiljno narušavanje reda i mira na zrakoplovu ako to pravilnik nalaže. Ako operator smatra da je počinjeno kazneno djelo, može zatražiti da pri dolasku zrakoplova dođu predstavnik zračnog prijevoznika i lokalne vlasti (policija). Posada bi trebala zabilježiti kontakte ostalih putnika koji su svjedočili incidentu kako bi mogli svjedočiti na sudu ako do njega dođe. Počinitelj bi trebao biti zadržan od policije dok predstavnik prijevoznika ne ispita posadu. Nakon toga bi trebalo biti odlučeno da li će podnijeti tužba protiv počinitelja. Ukoliko dođe do sudskog procesa, odnosno tužbe,

članovi posade trebaju biti spremni za podvrgavanje policijskom ispitivanju. Zračni prijevoznik treba ispuniti izvješće o incidentu nezakonitog ponašanja. Osim upozoravanja lokalnih vlasti, zračni prijevoznik će morati o incidentu obavijestiti i državu registracije zrakoplova, državu operatera i državu čiji je državljanin ozlijeđen ili ubijen.

Kada se dogodi incident, on može utjecati na osoblje koje mu je svjedočilo. Postincidentno upravljanje igra ključnu ulogu u uspješnom upravljanju s putnicima s neprihvatljivim ponašanjem. Kad su zaposlenici svjesni da se s incidentom pravilno postupilo tada će i u budućnosti biti ohrabreni da djeluju u skladu s politikom prijevoznika. Potrebno je uzeti u obzir otvoreno dijeljenje informacija, kao što su informiranje članova posade i zaposlenika uključenih u slučaj, o konačnom ishodu pravnih postupaka vezanih za incidente kojima su svjedočili.

Programi podrške za osoblje koje je bilo podvrgnuto incidentu ima za cilj oporavak osoblja od takvih stresnih situacija. Može postojati razlika između ozbiljnih incidenata (fizički napad) i onih manje ozbiljnih (verbalno zlostavljanje). Ozbiljnost problema ovisi o tome kako su ga doživjele žrtve. Obično, ozbiljan incident će biti prepoznat od strane kolega te će biti prijavljen upravi zračnog prijevoznika. Kroz neko vrijeme može se uzeti u obzir i stručna pomoć kako bi se spriječilo nakupljanje stresa, dulji izostanak s posla ili bolest.¹⁵

¹⁵ Ibid., p. 26-27.

5. RAZINE OPASNOSTI

Prema ICAO-u postoje četiri razine opasnosti te su one koristan alat za određivanje ozbiljnosti incidenata s putnicima koji se neprihvatljivo ponašaju. Razine opasnosti se razlikuju od države do države i važno je da prijevoznik slijedi propise svojih nadležnih vlasti. Prijevoznikova klasifikacijska lista razina opasnosti mora biti predstavljena zemaljskom osoblju i članovima posade kako bi se mogao opisivati tijek incidenta. To olakšava komunikaciju i razumijevanje u ozbiljnim situacijama na zrakoplovu između članova posade i zemaljskog osoblja. U nedostatku posebnih državnih propisa, prijevoznik može razmotriti razine opasnosti prema ICAO-u:

- Razina 1- uznemirujuće ponašanje
- Razina 2- fizičko zlostavljanje
- Razina 3- po život opasno ponašanje (ili pokazivanje oružja)
- Razina 4- pokušaj ili počinjen nasilan ulazak u pilotsku kabinu.

Identifikacija i kategorizacija incidenata je učinkovit pristup. Ona uspostavlja četiri razine opasnosti i operator može utvrditi odgovarajući odgovor prema propisima. Važno je pomoću tih razina opasnosti prepoznati nepristojnog putnika od onoga koji bi mogao biti stvarna prijetnja drugima.

Razina 1 i 2 su većinom ponašanja koja mogu ugroziti sigurnost. Prijevoznik može razmisliti o kategorizaciji vrsta incidenata poput pušenja, alkoholiziranosti, odbijanja isključivanja mobitela i sl., a koji se pojavljuju u ovim razinama, u svrhu razvijanja standardnih operativnih procedura kako bi se navedeni incidenti ublažili i kako bi se dao odgovor na njih. S druge strane, razine 3 i 4 su vrlo ozbiljne sigurnosne prijetnje koje utječu na sigurnost leta.

5.1. Primjeri razina opasnosti

U nastavku će biti navedeni primjeri opasnosti koje bi politika svakog prijevoznika mogla sadržavati. Važno je napomenuti da svaki prijevoznik mora osigurati da njihova politika slijedi propise utvrđene od države registracije i države ili država gdje posluje.

Razina 1 se odnosi na uznemirujuće ponašanje. Pokazatelji ponašanja uključuju, ali nisu ograničeni na:

- upotrebu neprihvatljivog i vulgarnog načina razgovora;
- neprihvatljivog ponašanja prema članu posade;
- sumnjivo ponašanje (npr. uzrujan ili ukočen);
- ne pridržavanje uputa posade ili osporavanje autoriteta;
- kršenje sigurnosnih propisa.

Razina 2 se odnosi na nasilno fizičko ponašanje. Pokazatelji ponašanja uključuju, ali nisu ograničeni na:

- nasilno fizičko ponašanje prema članu posade ili drugim putnicima;
- opsceno ili nepristojno ponašanje prema članu posade (otvoreno seksualno ponašanje);
- verbalne prijetnje članovima posade ili putnicima fizičkim nasiljem ili tjelesnom ozljedom;
- nedopušteno rukovanje sa sigurnosnom opremom u zrakoplovu;
- namjerno oštećivanje bilo kojeg dijela ili imovine u zrakoplovu.

Razina 3 se odnosi na prijetnje opasne po život. Pokazatelji ponašanja uključuju ali nisu ograničeni na:

- prijetnje, pokazivanje ili upotrebu oružja;
- fizičko ili seksualno ponašanje s namjerom da se ozljedi.

Razina 4 se odnosi na pokušaj ili neovlašten ulaz u pilotsku kabinu. Incident koji predstavlja sigurnosnu prijetnju i koji uključuje, ali nije ograničen na:

- pokušaj ili neovlašten ulaz u pilotsku kabinu;
- ozbiljne prijetnje smrću ili teške tjelesne ozljede u pokušaju da se dobije kontrola nad zrakoplovom;
- pokazivanje, prijetnja ili upotreba oružja za ulazak u pilotsku kabinu;
- otmica ili pokušaj otmice zrakoplova;
- postupci koji bi mogli ugroziti sigurnost leta;
- svaki pokušaj nezakonitog preuzimanja kontrole nad zrakoplovom.¹⁶

5.2. Obavijesti upozorenja

Putnici koji se nedolično ponašaju i remete red i mir na zrakoplovu trebali bi biti svjesni posljedica svojih postupaka i vrsta mjera koje će se provoditi kako bi se takvo ponašanje zaustavilo. Ti uvjeti mogu biti prenijeti usmeno ili u pisanom obliku i trebali bi uključivati minimalno: ograničeno posluživanje alkohola putnicima s neprihvatljivim ponašanjem, zabranu bilo kakvog neprihvatljivog ponašanja koje bi moglo uznemirivati ostale putnike i putnikovu suglasnost sa svim pravilima dobivenim od člana kabinskog osoblja.

Neki prijevoznici koriste obavijest upozorenja na papiru. Takva obavijest je koristan alat ako se koristi razborito i informativno, a ne na konfliktan način. Obavijest o upozorenju poziva osobu da samovoljno odustane od neprihvatljivog i nepristojnog ponašanja ili će snositi posljedice svog ponašanja kao što su uhićenje, sudski postupak ili zatvor. Preporuča se da su svi indikatori sigurnosnih pojaseva uključeni prilikom izdavanja upozorenja jer treba imati na umu da čin neprihvatljivog ponašanja može biti odvratan pozornosti od većeg kaznenog djela. Također je uputno zatražiti od drugog člana posade da svjedoči izdavanju obavijesti o upozorenju. Ukoliko putnik nije u mogućnosti pročitati obavijest o upozorenju (zbog nepismenosti, uznemirenosti ili opijenosti), to može učiniti član kabinskog osoblja. Neki prijevoznici imaju obavijesti o upozorenju na više jezika, ovisno kojom rutom putuju.

¹⁶ Ibid., p. 28-32.

5.3. Mehanizmi za obuzdavanje putnika s neprihvatljivim ponašanjem

Posada mora biti svjesna da situacija s putnikom koji se nedolično ponaša može eskalirati u svakom trenutku, a ponekad i bez upozorenja na to. U svakom slučaju, članovi posade moraju pokušati smiriti kritičnu situaciju dok ne postane jasno da se to ne može postići komunikacijom. Neki prijevoznici posjeduju mehanizme za obuzdavanje nasilnih putnika, poput vezanja lisicama. Primjena takvog mehanizma trebala bi biti ograničena samo na situacije kada drugi način ne postoji. Jednom kada se taj mehanizam primjeni, on treba ostati primijenjen na putniku do kraja leta iako je putnik obećao da neće ponoviti eksces.

Primjena takvih mehanizama za agresivne putnike može biti jako teško izvediva (npr. veći i snažniji putnik). Tada se može potražiti pomoć od putnika koji svojom snagom može pomoći u savladavanju putnika s nedoličnim ponašanjem. Putnik koji će pomagati mora se pridržavati svih uputa kabinskog osoblja bez obzira na svoju stručnu spremu (npr. ako je policajac). Kabinsko osoblje ne smije nikada prepustiti kontrolu kabine drugim osobama. Također moraju kontrolirati količinu sile koju takav putnik primjenjuje nad putnikom s neprihvatljivim ponašanjem. Pri traženju pomoći od putnika, kabinsko bi osoblje trebalo pokazati autoritet. Također bi trebali biti svjesni da neki od putnika sami pokazuju volju za pružanjem pomoći za savladavanje putnika koji se nedolično ponaša. Međutim, neki ne pokazuju i članovi posade moraju biti pripremljeni i za takve situacije. Letačka posada mora brzo procijeniti da li kabinsko osoblje može kontrolirati situaciju i ako ne, odmah prijaviti situaciju osobama zaduženim za to na zemlji.¹⁷

¹⁷ Ibid., p. 33.

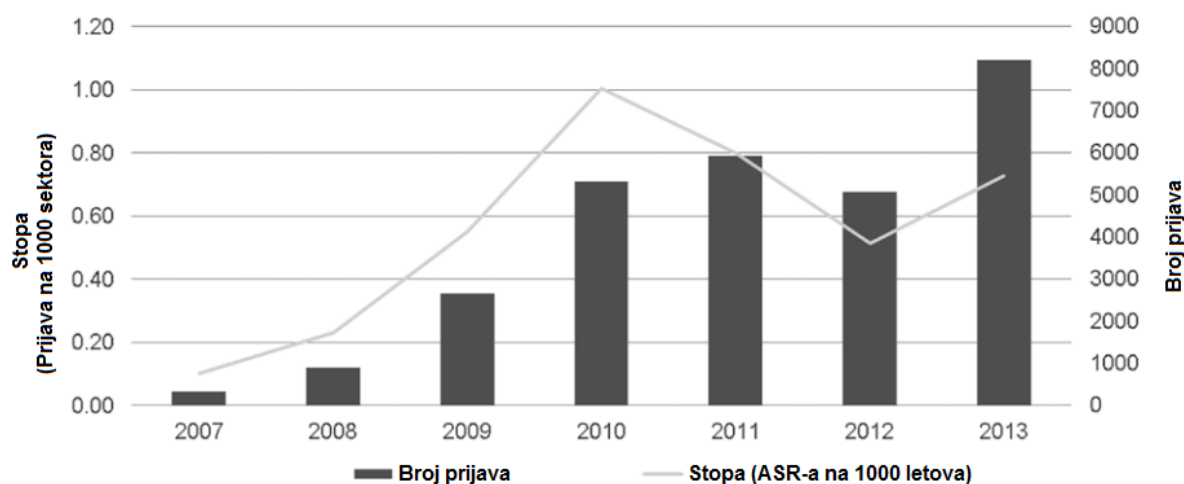
6. POJAVNOST NEPRIHVATLJIVOG PONAŠANJA PUTNIKA

U posljednjih nekoliko godina došlo je do trenda povećanja slučajeva neprihvatljivog ponašanja putnika u komercijalnom zrakoplovstvu. To se može zaključiti iz statistika koje je objavila IATA, udruženje od 243 zračna prijevoznika koje predstavljaju 84% ukupnog globalnog prometa. Analiza podataka pokazuje slijedeće najčešće vrste neprihvatljivog ponašanja:

- konzumiranje cigareta u zrakoplovu;
- nepridržavanje sigurnosnih uputa;
- verbalno zlostavljanje članova posade i drugih putnika;
- fizičko uznemiravanje članova posade i drugih putnika;
- nekooperativno ponašanje;
- prijetnje ozljeđivanjem ili ubojstvom;
- seksualno zlostavljanje;
- ostale vrste nedoličnog ponašanja.¹⁸

Dugoročna analiza prikazana na grafičkom prikazu 1. pokazuje da je u razdoblju od 2007. do 2013. godine u prosjeku bio jedan incident na 1600 letova, a samo u 2013. godini bilo je preko 8000 putnika sa nedoličnim ponašanjem, odnosno, jedan incident na 1370 letova. Na grafičkom prikazu 1. također se nalazi i stopa prijava koju su zračni prijevoznici prijavili Saveznom uredu za zrakoplovstvo (*Federal Aviation Administration – FAA*) putem izvješća o sigurnosti u zrakoplovu (*Air Safety Reports – ASR*).

¹⁸ https://www.faa.gov/data_research/passengers_cargo/unruly_passengers/, 10.08.2016.

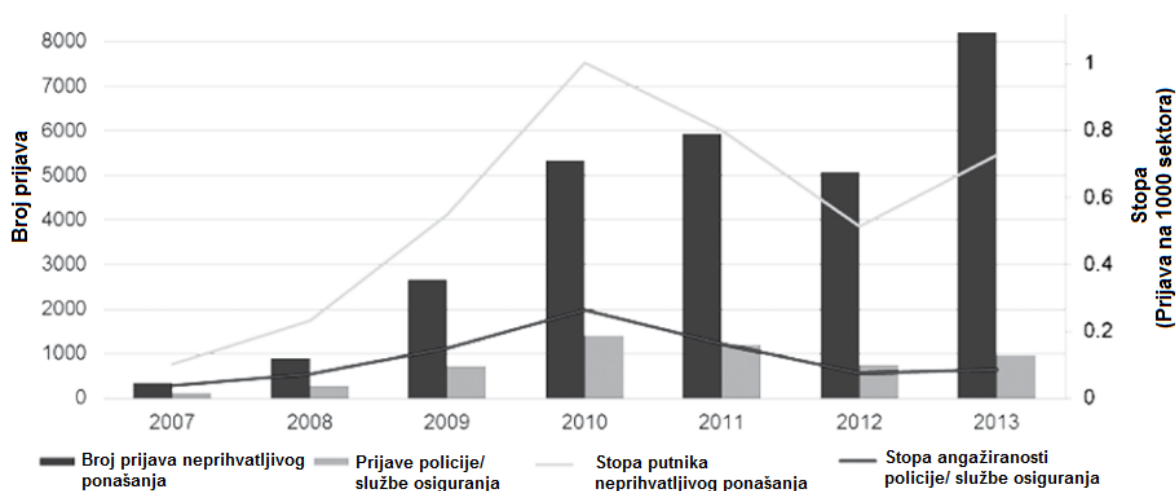


Izvor:

http://www.saa.com.sg/saaWeb2011/export/sites/saa/en/Publication/downloads/UnrulyPassengers_The_Airline_IndustryPerspectiveontheRevisionoftheTokyoConvention.pdf, 10.08.2016.

Grafički prikaz 1. Prikaz prijava neprihvatljivog ponašanja od 2007. do 2013. godine

Grafički prikaz 2. prikazuje da je 20% tih incidenata bilo dovoljno ozbiljno da zahtijeva intervenciju policije ili sigurnosnih službi na mjestu slijetanja.



Izvor:

http://www.saa.com.sg/saaWeb2011/export/sites/saa/en/Publication/downloads/UnrulyPassengers_The_Airline_IndustryPerspectiveontheRevisionoftheTokyoConvention.pdf, 10.08.2016.

Grafički prikaz 2. Prikaz neprihvatljivog ponašanja u razdoblju 2007.-2013. godine koje je zahtijevalo policijsku intervenciju

Ovi podaci su dobiveni iz *Safety Trend Evaluation Analysis and Data Exchange System* (STEADS) u vlasništvu IATA-e, kojoj 170 zračnih prijevoznika podnosi izvješće. Sudjelovanje u STEADS-u je u potpunosti dobrovoljno i podaci koji prikupljeni su od velikog značenja, ali nedovoljnog za globalnu razinu.

Zračni prijevoznici su također potvrdili porast incidenata neprihvatljivog ponašanja putnika u istraživanju koje je IATA provela 2013. godine. Odgovori koje su dale 53 članice smještene po cijelom svijetu ukazuju da je problem neprihvatljivog ponašanja pojava koja ne bira zemlju niti klasu u zrakoplovu. Svi ispitani prijevoznici su potvrdili da su doživjeli neprihvatljivo ponašanje putnika u zadnjih 12 mjeseci, njih 43.4 % doživjeli su više od 100 takvih događaja. Oko 53 % ispitanih prijevoznika je primijetilo porast incidenata s putnicima s nedoličnim ponašanjem u zadnjih pet godina.

Ometanje obavljanja dužnosti članova posade je kršenje zakona. Prema Saveznom zrakoplovnom pravilniku nitko ne smije vrijeđati, prijetiti, zastrašivati ili ometati člana posade u obavljanju dužnosti u zrakoplovu. Incidenti prema članovima posade se prijavljuju Saveznom uredu za zrakoplovstvo te je u tablici 1. prikazan broj prijave prekršaja prema članovima posade u zadnjih 20 godina.

Tablica 1. Prikaz broja prijavljenih prekršaja 1995.-2015.

Godina	Broj prekršaja
1995.	146
1996.	184
1997.	237
1998.	204
1999.	226
2000.	255
2001.	305
2002.	279
2003.	286
2004.	310
2005.	205
2006.	137
2007.	153
2008.	124
2009.	139
2010.	128
2011.	155

2012.	183
2013.	150
2014.	145
2015.	103

Izvor: https://www.faa.gov/data_research/passengers_cargo/unruly_passengers/, 10.08.2016.

Izvještaji sadrže samo one događaje koji su bili prijavljeni jer o prijavi incidenta odlučuje sam član posade. Putnici koji sudjeluju u nedoličnom ponašanju prema članovima posade mogu biti kažnjeni od strane FAA i sudski procesuirani. Prema novim pravilnicima FAA može predložiti kaznu za putnike s nedoličnim ponašanjem do 25 000 \$, a ranije je takva kazna iznosila 1 100 \$. Takvim povećanjem novčane kazne pokušava se osvijestiti putnike da se u zrakoplovu ponašaju u skladu s uputama posade kako ne bi dolazilo do neželjenih situacija.

Teško je govoriti koji faktori utječu na povećanje broja incidenata. Moguće je da je to jednostavno odraz društvenih promjena gdje sve više prevladava antisocijalno ponašanje.

7. POSTUPAK ZA NEPRIHVATLJIVO PONAŠANJE PUTNIKA U CROATIA AIRLINES-U

Svaki zračni prijevoznik bi na svojim web stranicama trebao imati jasno istaknute *Opće uvjete prijevoza* kako bi se putnici na vrijeme upoznali s pravilima putovanja. Hrvatski nacionalni zračni prijevoznik Croatia Airlines, u daljnjem tekstu CA, na svojim web stranicama pod pravnim obavijestima ima definirane *Opće uvjete prijevoza*. Oni se sastoje od 19 članaka u kojima su definirani svi uvjeti i odredbe koji se odnose na putovanje, no za potrebe ovog rada važni su članak 7 i članak 11.

Članak 7 se odnosi na uskraćivanje i ograničavanje prijevoza ako prijevoznik pretpostavi ili razumno smatra da:

- prijevoz putnika ili njegove prtljage može ugroziti ili utjecati na sigurnost, zdravlje ili udobnost ostalih putnika ili posade
- putnik je odbio podvrći se sigurnosnom pregledu
- putnik se ne drži prijevoznikovih uputa glede sigurnosti
- putnikovo fizičko ili psihičko stanje, uključujući i putnikovu alkoholiziranost ili utjecaj droge, opasno je i rizično za putnika, ostale putnike, posadu ili imovinu
- putnik je počinio prekršaj ili kazneno djelo za vrijeme prijave za let ili prilikom ukrcaja u zrakoplov ili u zrakoplovu
- putnik se na prethodnim letovima nedolično ponašao, a prijevoznik ima razloga vjerovati da se takvo ponašanje može ponoviti
- putnik je svjesno ometao u izvršavanju radnih dužnosti zemaljsko osoblje ili člana posade zrakoplova prijevoznika
- putnik je već prije počinio jedan od spomenutih akata.

U članku 11 navedena su neprihvatljiva ponašanja putnika u zrakoplovu koja mogu dovesti do toga da prijevoznik poduzme takve mjere koje smatra potrebnim kako bi se spriječilo nastavljanje takvog ponašanja, uključujući i ograničavanje slobode takvog putnika. Neka od navedenih ponašanja su: ugrožavanje zrakoplova, osoba ili imovine u zrakoplovu, ometanje članova posade u obavljanju njihovih dužnosti, ne pridržavanje bilo kakvih uputa od članova posade (uključujući, između ostaloga, upute glede pušenja, pijenja alkohola ili

konzumacije droga) ili je njegovo ponašanje takvo da drugim putnicima i posadi stvara neudobnost ili neugodnost, ili im uzrokuje štetu ili ozljedu.¹⁹

7.1. Smjernice

Povredom članka 11 odgovornost i ovlaštenje za provođenje daljnjih mjera s takvim putnicima je na zapovjedniku zrakoplova i ostalim članovima posade zrakoplova. U tu je svrhu CA izdala postupak „Neprihvatljivo ponašanje putnika na zrakoplovu“. Svrha postupka je pružanje dodatnih smjernica zaposlenicima, kako postupati u slučajevima neprimjerenog i neprihvatljivog ponašanja putnika na zrakoplovima CA.

Postupak se sastoji od smjernica za razrješavanje konfliktnih situacija, načina upozoravanja putnika, obrazaca i primjera obrazaca.

Smjernice za razrješavanje konfliktnih situacija:

- Ponašajte se smireno i prisebno.
- Ne povisujte glas i ne gestikulirajte tijelom (ili dijelovima tijela) dok komunicirate.
- Neprimjereno ponašanje putnika ne doživljavajte osobno- u većini slučajeva takvo ponašanje nema veze s vama osobno, već vas situacija postavlja kao metu takvom ponašanju.
- Identificirajte problem. Postavljajte pitanja i pažljivo slušajte odgovore u cilju utvrđivanja problema, pokazivanje želje i interesa za razrješavanje problema, u većini slučajeva poručuje drugoj strani da agresivnost nije potrebna.
- Ponovite što vam je osoba odgovorila, kako bi bili sigurni da ste dobro razumjeli problem, u konfliktnim situacijama, osobe često traže poštovanje i odgovarajuću pažnju. Ponavljanjem izrečenih pritužba, dajete poruku drugoj strani da ima vašu pažnju.
- Ne unosite se u lice sugovorniku, poštujujte tzv. „osobni prostor“, cca metar i pol udaljenosti od sugovornika.
- Ukoliko situacija dozvoljava, upotrijebite tehniku „odugovlačenja“ kako bi osoba imala vremena za smirivanje (npr. ponudite čašu vode/ čašu soka/ nešto slatko).

¹⁹ <http://www.croatiaairlines.com/hr/pravne-obavijesti/opci-uvjeti-prijevoza/>, 10.08.2016.

- Izbjegavajte zauzimanje tzv. „agresivnih stavova“ tijelom (ruke na bokovima, ruke prekrížene na prsima), kao i bilo kakav fizički kontakt, te pretjerano dugo ili naglašeno fiksiranje pogledom, budući da se takve geste mogu tumačiti kao prijetnja.
- Izbjegavajte nepotrebno ili pretjerano kritiziranje sugovornika, a posebice omalovažavanje sugovornika.
- U slučajevima konflikta među putnicima, budite nepristrani koliko situacija dozvoljava.
- Izbjegavajte prenošenje informacija sugovorniku, stručnim/tehničkim rječnikom, budući se takav oblik komunikacije može protumačiti kao omalovažavanje.
- Ne gubite živce (glasom i govorom tijela uvijek projicirajte prisebnost i profesionalnost). Nesigurnost u ponašanju signalizira sugovorniku da može nastaviti s agresivnim načinom komuniciranja.²⁰

7.2. Upozoravanje putnika

U slučajevima neprimjerenog ponašanja putnika, preporuča se da članovi kabinske posade poduzmu sljedeće korake:

- 1) CA zadužen/a za taj dio kabine obavještava glavnu stjuardesu (*Purser - PUR*) o situaciji, a PUR izvješćuje zapovjednika zrakoplova (*Pilot-in-command – PIC*).
- 2) PUR pristupa putniku/cima i uljudno ponudi svoju pomoć, ponašajući se i djelujući u skladu sa smjernicama za razrješavanje konflikta. Ukoliko se neprihvatljivo ili neprimjereno ponašanje nastavi, PUR se uljudno, smireno i prisebno obraća osobi/ama skrećući im pozornost da takvo ponašanje predstavlja kršenje reda i discipline u kabini zrakoplova. Preporuča se upotreba sljedeće rečenice: „*Oprostite molim vas, dužan/na sam vam skrenuti pozornost da ovakvo ponašanje nije u skladu sa standardima ponašanja u kabini zrakoplova i onemogućava članove posade u obavljanju njihovih redovnih poslova vezanih za sigurnost i udobnost leta*“.
- 3) PUR izvješćuje PIC o situaciji.
- 4) Ukoliko se neprimjereno ili neprihvatljivo ponašanje nastavi, PUR osobno, detaljno izvješćuje PIC o situaciji i dosad poduzetim koracima. Po obavljenom izvješću, te dobivenom odobrenju PIC, PUR potpisuje i potom uručuje putniku obrazac zadnjeg

²⁰ Croatia Airlines: Postupak „Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu“, Zagreb, 2014.

upozorenja (Neprihvatljivo ponašanje ili Pušenje u zrakoplovu). Na navedenim obrascima, PUR čitljivo upisuje ime i prezime PIC, na odgovarajuća mjesta.

- 5) Pri uručivanju obrasca zadnjeg upozorenja, PUR uljudno obavještava putnika da svojim ponašanjem krši odredbe Zakona o zračnom prometu. (Napomena: Ukoliko putnik/ca odbija primiti obrazac zadnjeg upozorenja, PUR konstatira činjenicu na obrascu, vlastoručno, te o tome obavještava PIC).
- 6) Nakon uručivanja obrasca zadnjeg upozorenja, PUR ispunjava obrazac Prijava izgreda putnika. Ukoliko okolnosti onemogućavaju ispunjavanje obrasca prijave, isti će se ispuniti po slijetanju zrakoplova.

U slučajevima neprimjerenog ili neprihvatljivog ponašanja putnika, komunikacija između članova letačke i kabinske posade je od velike važnosti te se obavlja putem interfona. PUR mora pravovremeno i detaljno izvještavati PIC o situaciji u kabini. Ukoliko PUR nije u mogućnosti, tu obavezu preuzima CA najstariji po rang, ili CA kojeg PUR odredi. Članovi letačke posade moraju provjeriti da su vrata pilotske kabine zatvorena i zaključana.²¹

7.3. Obrasci

Postoje dvije vrste obrazaca zadnjeg upozorenja: Neprihvatljivo ponašanje (slika 1.) i Pušenje u zrakoplovu (slika 2.). Obrazac Neprihvatljivo ponašanje uručuje se kada se putnik, unatoč upozorenjima PUR-a, nastavlja ponašati neprimjerenom i neprihvatljivo. Nakon odobrenja PIC, PUR potpisuje obrazac, upisuje ime i prezime putnika, njegovo sjedalo, vrijeme, datum i zrakoplov te ga takvog uručuje putniku.

²¹ Ibid.



A STAR ALLIANCE MEMBER 

Putnik/ca:		
Broj leta:	Zrakoplov:	Sjedalo:
Datum:		Vrijeme (UTC):

PREKRŠAJ
NEPRIHVATLJIVO PONAŠANJE U ZRAKOPLOVU

ZADNJE UPOZORENJE

Posada Vas je upozorila da je Vaše ponašanje u zrakoplovu neprihvatljivo.

Od ovoga trenutka :

Dužni ste postupati prema uputama posade, a ukoliko to ne učinite, posada će primijeniti svoje ovlasti sukladno odredbama Zakona o zračnom prometu RH.

Ukoliko ne postupate prema uputama posade, **Zapovjednik zrakoplova, može odlučiti sletjeti na najbliži pogodni aerodrom, te Vas iskrcati. Croatia Airlines teretit će Vas za proizašle troškove, a Vaša putna karta će biti poništena za daljnji prijevoz.**

Po slijetanju, Vaše ponašanje će se prijaviti nadležnim vlastima u svrhu mogućeg sudskog procesuiranja.

Po odobrenju Zapovjednika zrakoplova, _____
(upisati ime i prezime zapovjednika zrakoplova)

Voditelj Kabine; PUR
(vlastoručni potpis)



OB-SCU-005/1 od 20.11.2013.

Izvor: Croatia Airlines: Postupak „Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu“

Slika 1. Prikaz zadnjeg upozorenja za neprihvatljivo ponašanje u zrakoplovu CA

Obrazac Pušenje u zrakoplovu uručuje se putniku koji se ne pridržava pravila o pušenju u zrakoplovu ni nakon što mu je izrečeno upozorenje. Nakon odobrenja PIC, PUR

ispunjava obrazac po istom principu kao i obrazac o Neprihvatljivom ponašanju te ga takvog uručuje putniku.


A STAR ALLIANCE MEMBER 

Putnik/ca:		
Broj leta:	Zrakoplov:	Sjedalo:
Datum:		Vrijeme (UTC):

PREKRŠAJ
PUŠENJE U ZRAKOPLOVU

ZADNJE UPOZORENJE

Pušenje u zrakoplovu nije dozvoljeno sukladno Zakonu o zaštiti na radu RH

Posada Vas je upozorila da ne pušite u zrakoplovu, te da je znak zabrane pušenja uključen.

Ukoliko nastavite pušiti, ili ponovo pokušate pušiti, Zapovjednik zrakoplova zatražit će od nadležnih vlasti da sačekaju zrakoplov po slijetanju i poduzmu odgovarajuće mjere.

Croatia Airlines će prijaviti Vaše ponašanje nadležnim vlastima, u svrhu mogućeg sudskog procesuiranja.

Croatia Airlines teretit će Vas za sve nastale troškove, koji su posljedica Vašeg ponašanja.

Po odobrenju Zapovjednika zrakoplova, _____
(upisati ime i prezime zapovjednika zrakoplova)

Voditelj Kabine; PUR
(vlastoručni potpis)

OB-SCU-006/1 od 20.11.2013.

Izvor: Croatia Airlines: Postupak „Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu“

Slika 2. Prikaz zadnjeg upozorenja za pušenje u zrakoplovu CA

Nakon što je putniku uručen obrazac zadnjeg upozorenja, PUR ispunjava obrazac Prijava izgređa putnika (slika 3., slika 4. i slika 5.). Obrazac se sastoji od četiri stavke: mjesto

izgreda, priroda izgreda, određeni razlog i posljedica izgreda. Prije samog opisivanja izgreda, PUR upisuje datum, ime i prezime putnika koji je doveo do izgreda, broj leta, rutu, zapovjednika zrakoplova i posadu. Nakon toga PUR popunjava stavku po stavku u prijavi. Prva stavka opisuje mjesto izgreda: prolaz, sjedalo, vrata, kuhinja, nužnik ili ostalo. U drugoj stavci se označava priroda izgreda koja može biti: putnik-putnik, putnik-posada, upotreba oružja, oštećenje ili izlaganje opasnosti. Određeni razlog je naveden u trećoj stavci a to može biti: alkohol, vezivanje pojasa, zabrana pušenja, elektroničke naprave, raspored sjedenja, ručna prtljaga i/ili posluga. Zadnji, četvrti stavak su posljedice izgreda koje mogu biti: verbalni napad, fizički napad, seksualni napad, oštećenje imovine u zrakoplovu ili oštećenje osobnih stvari. Nakon opisa izgreda PUR opisuje osobnu izjavu koja uključuje dokaze o djelovanju opijata, izgovorenih riječi, gesta, tjelesno ili verbalno ugrožavanje drugih osoba. Prije predaje prijave PUR treba zapisati osobne podatke svjedoka koji su svjedočili izgredu kako bi u budućnosti, ako dođe do sudskih postupaka, mogli svjedočiti o izgredu.

PRIJAVA IZGREDA PUTNIKA PASSENGER DISTURBANCE REPORT

Datum/Date:

Broj leta/Flight No:

Ruta/Route:

Ime putnika/Passenger Name:

Zapovjednik zrakoplova/Aircraft Commander:

Posada/Crew :




✓ OZNAČITI ODGOVARAJUĆE / ✓ TICK APPROPRIATE

1. Mjesto izgrede / Location of Incident:			
<input type="checkbox"/> Prolaz/Aisle	<input type="checkbox"/> Sjedalo/Seat	<input type="checkbox"/> Vrata/Door	<input type="checkbox"/> Kuhinja/Galley
<input type="checkbox"/> Nužnik/ Lavatory	Ostalo (navesti)/Other (state):		
2. Priroda izgrede / Nature of Incident:			
<input type="checkbox"/> Putnik→Putnik/Pax → Pax	<input type="checkbox"/> Putnik→Posada/Pax → Crew	<input type="checkbox"/> Upotreba oružja/Use of weapon	
<input type="checkbox"/> Oštećenje/Damage	<input type="checkbox"/> Izlaganje opasnosti/Endangerment		
Ostalo (navesti) / Other (please state):			
3. Određeni razlog (ukoliko poznat) / Specific Cause (if known):			
<input type="checkbox"/> Alkohol/Alcohol	<input type="checkbox"/> Vezivanje pojasa/Seat belt Regulation	<input type="checkbox"/> Zabrana pušenja/Smoking Policy	
<input type="checkbox"/> Elektroničke naprave/Electronic Devices	<input type="checkbox"/> Raspored sjedenja/Seat allocation		
<input type="checkbox"/> Ručna prtljaga/Hand Luggage	<input type="checkbox"/> Posluga/Service		
Ostalo (navesti)/Other (state):			
4. Posljedica izgrede / Specific Outcome:			
<input type="checkbox"/> Verbalni napad/Verbal Assault	<input type="checkbox"/> Fizički napad/Physical Assault	<input type="checkbox"/> Seksualni napad/Sexual Assault	
<input type="checkbox"/> Oštećenje OU imovine / OU property damage	<input type="checkbox"/> Oštećenje osobnih stvari / Personal property damage		
Ostalo (navesti)/Other (state):			
UPUĆENO PISMENO UPOZORENJE / WRITTEN WARNING ISSUED.....	<input type="checkbox"/>	DA / YES	<input type="checkbox"/>
PRIMJENA MJERA ZA SVLADAVANJE / PASSENGER RESTRAINT APPLIED.....	<input type="checkbox"/>	DA / YES	<input type="checkbox"/>
POLICIJA POZVANA / POLICE CALLED.....	<input type="checkbox"/>	DA / YES	<input type="checkbox"/>
UHIĆENJE ? / ARREST ?.....	<input type="checkbox"/>	DA / YES	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	NE / NO	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	NE / NO	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	NE / NO	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	NE / NO	<input type="checkbox"/>

OB-SCU-007 / 0 from 15.06.2007.

Izvor: Croatia Airlines: Postupak „Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu“

Slika 3. Prikaz prijave izgrede putnika u zrakoplovu CA 1/3

VRIJEME	OPIS - OSOBNA IZJAVA UKLJUČUJE DOKAZE O DJELOVANJU OPIJATA, IZGOVORENIH RIJEČI, GESTA, PRIJETNJI, TJELESNO ILI VERBALNO UGROŽAVANJE DRUGIH OSOBA	ČLAN POSADE
TIME	DETAIL - PERSONAL ACCOUNT TO INCLUDE EVIDENCE OF INTOXICANTS, WORDS SPOKEN, GESTURES, THREATS, PHYSICAL OR VERBAL AND DANGER TO OTHERS	CREW MEMBER
		

Slijedeća stranica/Next page

OB-SCU-007 / 0 from 15.06.2007.

3/4

Izvor: Croatia Airlines: Postupak „Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu“

Slika 4. Prikaz prijave izgređa putnika u zrakoplovu CA 2/3

SVJEDOCI /WITNESSES

Ime i prezime/ Name:	Broj sjedala/ Seat number:
Adresa/ Address:	Telefon/ Telephone:

Ime i prezime/ Name:	Broj sjedala/ Seat number:
Adresa/ Address:	Telefon/ Telephone:

Ime i prezime/ Name:	Broj sjedala/ Seat number:
Adresa/ Address:	Telefon/ Telephone:

POTPIS VODITELJA KABINE/ PURSER'S SIGNATURE
POTPIS ZAPOVJEDNIKA ZRAKOPLOVA/ AIRCRAFT COMMANDER'S SIGNATURE
POTPIS SLUŽBENE OSOBE / SIGNATURE OF AUTHORITIES OFFICIAL (ukoliko je pozvana) (if present)

CTN INTERNA DISTRIBUCIJA/ CTN INTERNAL DISTRIBUTION

<input type="checkbox"/> SECURITY	<input type="checkbox"/> FLIGHT SAFETY
<input type="checkbox"/> CABIN OPS	<input type="checkbox"/> SOZ
<input type="checkbox"/> GROUND OPS	<input type="checkbox"/> PRAVNA SLUŽBA
<input type="checkbox"/> UGD	

OB-SCU-007 / 0 from 15.06.2007.

4/4

Izvor: Croatia Airlines: Postupak „Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu“

Slika 5. Prikaz prijave izgređa putnika u zrakoplovu CA 3/3

Osim *Prijave izgrede putnika* koju kabinsko osoblje ispunjava na zrakoplovu, postoji i Izvješće o neprihvatljivom ponašanju putnika na zemlji, tj. u zračnoj luci. Za razliku od Prijave koja se sastoji od četiri stavka, Izvješće se sastoji od osam stavaka. Nakon ispunjavanja osnovnih podataka o putniku, zemaljsko osoblje od ponuđenih odgovora označava one koji opisuju incident. U prvoj stavci ponuđena su mjesta izgrede: prodaja karata, zaštitni pregled, ukrcajna čekaona, registracija, granična kontrola i prijevoz do zrakoplova. Drugi stavak opisuje prirodu izgrede, da li je to: putnik-putnik, putnik-osoblje, oštećenje ili izlaganje opasnosti. Pod trećom stavkom potrebno je naznačiti koji je razlog. Alkohol, narkotici, zabrana pušenja, usluga, raspored sjedenja, ručna prtljaga, predana prtljaga. Četvrti stavak opisuje posljedice izgrede: verbalni napad, fizički napad, seksualni napad, oštećenje imovine ili oštećenje osobnih stvari. U petom stavku označuju se dodatne mjere koje su poduzete: pozvana policija, uhićenje ili uskraćivanje prijevoza. Nakon opisa izgrede, u šestoj stavci zemaljsko osoblje detaljno opisuje događaj. Kao i u Prijavi tako i u Izvješću se upisuju svjedoci ukoliko su poznati njihovi podaci. U zadnjoj, osmoj stavci, označava se izvor obavijesti.²²

²² Croatia Airlines: Postupak „Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu“

8. ZAKLJUČAK

Putnici koji se ponašaju neprihvatljivo su oni putnici koji svojim ponašanjem ugrožavaju sigurnost tijekom leta na zrakoplovu. IATA je svojim članicama ponudila smjernice za postupanje s takvim putnicima. Unatoč kompleksnom problemu, u smjernicama se nalaze praktični koraci koje zrakoplovni prijevoznici mogu poduzeti kako bi se spriječilo neprihvatljivo ponašanje putnika te postupanje s njima.

Kabinsko osoblje je u jedinstvenom položaju kada se mora baviti s putnicima s neprihvatljivim ponašanjem jer oni nisu u mogućnosti izbjeći takve situacije niti mogu pozvati u pomoć pravne vlasti. Naglasak bi trebao biti na prevenciji neprihvatljivog ponašanja putnika i to od dolaska u zračnu luku do ukrcaja u zrakoplov kako bi se spriječilo takvog putnika da nastavi let i svojim ponašanjem ugrozi sigurnost na zrakoplovu. Kolektivan i jedinstven pristup cjelokupnog osoblja zračnog prijevoznika doveo bi do značajnih poboljšanja u pristupu s takvim putnicima. Važno je osvijestiti djelatnike da su putnici s neprimjerenim ponašanjem stvaran i ozbiljan problem te da je bitno da takve putnike prijave kako bi se spriječio njihov ukrcaj na zrakoplov.

Croatia Airlines je za postupanje s neprihvatljivim putnicima napravila postupak „Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu“ koji služi za pružanje dodatnih smjernica zaposlenicima kako postupati u slučajevima neprihvatljivog ponašanja putnika. Takav postupak je od velike važnosti za zaposlenike jer u izvanrednim situacijama ne moraju razmišljati kako riješiti situaciju već je potrebno da se drže smjernica koje im je propisala kompanija. U većini slučajeva razgovor je dovoljna metoda koja ublažava neprihvatljivo ponašanje putnika. U nešto manje slučajeva, potrebno je putnicima s neprihvatljivim ponašanjem izdati obrazac zadnjeg upozorenja kojim ih se upozorava da će ukoliko nastave s neprihvatljivim ponašanjem biti iskrcani iz zrakoplova te snositi sve troškove istog. U većini slučajeva, zadnje upozorenje je dovoljno da putnik shvati ozbiljnost situacije. U rijetkim slučajevima, putnik nastavlja s neprihvatljivim ponašanje te zapovjednik zrakoplova odluči sletjeti na najbliži aerodrom te iskrcati takvog putnika te ga predati nadležnim vlastima. Takav postupak je veliki financijski trošak za zračnog prijevoznika, no zbog Montrealskog protokola koji je donesen 2014. godine, zračni prijevoznici mogu teretiti takve putnike za nadoknadu troškova. Što će više slučajeva neprihvatljivog ponašanja biti kažnjeno, sudski ili

novčano, to bi se broj budućih putnika s neprihvatljivim ponašanjem trebao značajnije smanjiti.

LITERATURA

1. Kaštela, S.: *Zračno prometno pravo*, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 2001.
2. Škurla Babić, R.: *Nastavni materijal iz kolegija Tehnologija prihvata i otpreme putnika i prtljage*, 2015.
3. Croatia Airlines: Postupak „Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu“, Zagreb, 2014.
4. <http://www.iata.org/policy/Documents/2015-Guidance-on-Unruly-Passenger-Prevention-and-Management.pdf>, 10.08.2016.
5. https://www.faa.gov/data_research/passengers_cargo/unruly_passengers/, 10.08.2016.
6. http://www.saa.com.sg/saaWeb2011/export/sites/saa/en/Publication/downloads/UnrulyPassengers_The_Airline_IndustryPerspectiveontheRevisionoftheTokyoConvention.pdf, 11.08.2016.
7. <http://www.croatiaairlines.com/hr/pravne-obavijesti/opci-uvjeti-prijevoza/>, 10.08.2016.
8. http://www.skybrary.aero/index.php/Unruly_Passengers, 11.08.2016.

METAPODACI

Naslov rada: Postupanje u slučajevima neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu

Student: Klara Cerovski

Mentor: doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Naslov na drugom jeziku (engleski): Prevention and Management of Unruly Passanger Behavior on Board of Aircraft

Povjerenstvo za obranu:

- doc. dr. sc. Andrija Vidović predsjednik
- doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić mentor
- mr. sc. Miroslav Borković član
- prof. dr. sc. Stanislav Pavlin zamjena

Ustanova koja je dodijelila akademski stupanj: Fakultet prometnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu

Zavod: Zavod za zračni promet

Vrsta studija: Preddiplomski

Studij: Promet

Datum obrane završnog rada: 13.09.2016.

Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih
znanosti Vukelićeva 4,
10000 Zagreb

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOST

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je završni rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Svojim potpisom potvrđujem i dajem suglasnost za javnu objavu završnog/diplomskog rada pod naslovom **Postupanje u slučajevima neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu**, na internetskim stranicama i repozitoriju Fakulteta prometnih znanosti, Digitalnom akademskom repozitoriju (DAR) pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu.

U Zagrebu, 06.09.2016.

Student/ica:

(potpis)